النساء المتعاملات مع المصارف في لبنان:

خصائص السلوك المالي والمصرفي

سوزان أبو رجيلي

في ربيع ٢٠٠٨ ساهمت مجموعة من الباحثين(*) في تصميم استقصاء ميداني بالعينة لدى المتعاملين مع المصارف في لبنان بهدف معرفة هويتهم (خصائصهم الديمغرافية والاجتماعية والاقتصادية) والسمات الرئيسية لسلوكهم على الصعيد المالي بشكل عام والصعيد المصرفي بشكل خاص، مع التركيز على سلوك النساء بينهم. وقد تبنت جمعية المصارف في لبنان مشكورة هذا البحث وأمنت تمويله وتمرير الاستمارات في عينة ممثلة من فروع المصارف على امتداد الأراضي اللبنانية، ما أتاح الحصول على معطيات من شأنها الإضاءة على الموضوع بشكل شامل.

١- الإشكالية:

من هنا، إنطلقت الدراسة من إشكالية رئيسية هي التالية:

«كيف يرتسم السلوك المصرفي للنساء في المجتمع اللبناني؟»

(*) من اللجنة التنسيقية لهذا الكتاب «باحثات» ١٣: مارلين نصر وفاديا حطيط، من جمعية المصارف في لبنان: مكرم صادر وفدوى مردم بك منصور، وعلماء في الاجتماع والاقتصاد: سليم نصر وكمال حمدان وروجيه الحاج، وعالم الاقتصاد نجيب عيسى.

٢- بناء العينة:

نظراً لطبيعة ميدان البحث، أي المصارف، قررت جمعية المصارف اختيار فروع في مختلف المناطق اللبنانية بشكل ممثّل، بناءً على توزعها الجغرافي وعلى حجمها، بحيث توزعت على المحافظات كافةً (أنظر خصائص الفروع المعنية بالدراسة في الملحق). وقد تم الاتفاق مع فريق البحث على إجراء الاستقصاء مع ٧ أشخاص ضمن كل فرع (٥ نساء ورجلين في كل فرع)، إذ أنه لم يكن بالإمكان الحصول على لوائح الزبائن الإسمية لبناء عينة على أساسها، احتراماً للسرية المصرفية. من هنا، اعتُمدت تقنية العينة التوافقية Echantillon de convenance، أي أن المحققين كانوا يسألون الزبائن ما إذا كانوا يرغبون في الإجابة على أسئلة الاستمارة، ويقومون بتنفيذ الاستقصاء مع أول سبعة أشخاص متجاوبين. وعليه، تألّفت العينة من ٥١٢ شخصاً: ٣٦٤ امرأة (٧١,١٪) و١٤٨ رجلاً (٢٨,٩٪).

٣- تطوير الاستمارة:

تم تطوير استمارة موجهة إلى أفراد العينة بحيث تضمنت عدة فقرات: البطاقة الشخصية، الوضع المهني، السلوك المصرفي العام، الوعي المصرفي، السلوك المالي خارج إطار المصرف، الإدخار والاستثمار، الشراكة المالية، التسليف، مجالات الإنفاق ببطاقة ائتمان، تقييم ذاتي للعلاقة بالمال، إنجازات ومشاكل مرتبطة بالمال. وقد تألفت من ٤٦ سؤالاً أكثريتها مقفلة، وبعضها نصف مفتوحة أو مفتوحة.

وفيما يلي تحليل لأهم النتائج التي أسفر عنها العمل الميداني.

أولاً: خصائص المتعاملات مع المصارف:

١- التوزع حسب الفئة العمرية:

يتبين من الجدول رقم -١- أن ٨١,٨٪ في المئة من النساء المتعاملات مع المصارف، تقل أعمارهن عن ٥٠ سنة وأن هؤلاء يتوزّعن بنسب متفاوتة على الفئات العمرية الثلاث: ٢٠ - ٢٩ سنة و٣٠ - ٣٩ سنة و٤٠ - ٤٩ سنة. وبشكل عام يمكن القول بأن أكثر من نصف المتعاملات (٥٣,٥ في المئة) هن من الفئة العمرية الشابة (٢٠ - ٣٩ سنة).

جدول رقم –١– المتعاملات مع المصارف حسب الفئة العمرية

الفئة العمرية	العدد في العينة	النسبة المئوية
٢٠ – ٢٤ سنة	٣٤	٩,٤
٢٥ – ٢٩ سنة	٦٥	١٧,٩
٣٠ – ٣٩ سنة	٩٥	٢٦,٢
٤٠ – ٤٩ سنة	١٠٣	٢٨,٤
٥٠ – ٥٩ سنة	٥٢	١٤,٣
٦٠ سنة وأكثر	١٤	٣,٩
المجموع	٣٦٣	١٠٠

المصدر: نتائج الاستقصاء

٢– الوضع العائلي:

تبلغ نسبة المتزوجات ٦٣,٥٪ من مجموع النساء المتعاملات مع المصارف في حين تبلغ نسبة العازبات منهن ٢٩,٦٪ ونسبة المطلقات ٤,٩٪ ونسبة الأرامل ٢٪. وعندما نقارن هذه النسب مع مثيلاتها على الصعيد الوطني (أي نسبة كل من هذه الحالات من مجموع النساء اللواتي هن في سن الزواج على الصعيد الوطني في سنة ٢٠٠٤) والتي بلغت على التوالي ٥٢,٥٪ للمتزوجات و٣٦,٦٪ للعازبات و١٪ للمطلقات و٩,٣٪ للأرامل، نلاحظ أن النسبة العائدة للمتزوجات والمطلقات عند المتعاملات هي أعلى من مثيلاتها على الصعيد الوطني في حين أن النسبة العائدة للعازبات والأرامل هي أدنى بشكل واضح (الجدول رقم –٢–).

جدول رقم -٢- مقارنة الوضع العائلي للمتعاملات مع المصارف مع الوضع العائلي للنساء في سن الزواج على صعيد لبنان ككل (بالنسبة المئوية)

الوضع العائلي	النساء المتعاملات مع المصارف (١)	النساء في سن الزواج في لبنان (٢)
متزوجات	٦٣,٥	٥٢,٥
عازبات	٢٩,٦	٣٦,٦
مطلقات	٤,٩	١
أرامل	٢	٩,٣
المجموع	١٠٠	١٠٠

المصدر: (١) نتائج الاستقصاء

(٢) وزارة الشؤون الاجتماعية: الأوضاع المعيشية للأسر ٢٠٠٤.

٣- عدد الأولاد:

يتبين من الجدول رقم -٣- أن ٨٢,٥٪ من النساء المتزوجات المتعاملات مع المصارف واللواتي سبق لهن الزواج لا يزيد عدد أولاد الواحدة منهن عن الثلاثة. وبشكل عام يبلغ متوسط عدد الأولاد للمرأة المتعاملة الواحدة (المتزوجة والتي سبق لها الزواج) حوالي ٢,٥ ولد.

وهذا الرقم هو قريب جداً من متوسط عدد الأولاد في الأسرة على الصعيد الوطني في العام ٢٠٠٤.

جدول رقم –٣– عدد الأولاد عند النساء المتعاملات مع المصارف، المتزوجات واللواتي سبق لهن الزواج

عدد الأولاد	العدد في العينة	النسبة المئوية
١	٣٨	١٦,٧
٢	٨٥	٣٧,٣
٣	٦٥	٢٨,٥
٤	٢٧	١١,٨
٥	٩	٣,٩
٦	٣	١,٣
٧	––	––
٨	١	٠,٤
المجموع	٢٢٨	١٠٠

المصدر: نتائج الاستقصاء

٤– التوزيع الطائفي:

يزيد عدد المتعاملات مع المصارف المسيحيات عن عدد المتعاملات المسلمات. فنسبة المجموعة الأولى تبلغ ٥٥,٢٪ من مجموع المتعاملات مع المصارف مقابل ٤٤,٨٪ للمجموعة الثانية.

٥– التوزع حسب مكان الإقامة:

تضم محافظة جبل لبنان أكثر من نصف عدد النساء المتعاملات مع المصارف في لبنان (٥٠,٢ في المئة). وإذا فصلنا ضواحي بيروت عن جبل لبنان تصبح حصة بيروت وضواحيها من مجموع المتعاملات هي الأكبر (٤٥,٨ في المئة). وتتوزع بقية المتعاملات على المحافظات الأخرى كالتالي: ١١,٩ في المئة لمحافظة الشمال و١١ في المئة لمحافظتي الجنوب والنبطية و١٠,٥ في المئة لمحافظة البقاع. وهذا التوزيع للمتعاملات يقترب إلى حدٍ ما من توزيع القوى العاملة النسائية في لبنان على مختلف المناطق (الجدول رقم –٤–).

جدول رقم -٤- توزع المتعاملات مع المصارف حسب مكان الإقامة مقارنة بتوزع القوة العاملة النسائية (بالنسبة المئوية)

مكان الإقامة	المتعاملات مع المصارف في لبنان(١)	القوة العاملة النسائية في لبنان (٢)
بيروت	١٦	٢٢,٦
ضواحي بيروت	٢٩,٨	٤٧
جبل لبنان دون ضواحي بيروت	٢٠,٤	
الشمال	١١,٩	١٠,٦
الجنوب والنبطية	١١	١٣,١
البقاع	١٠,٥	٦,٨
في الخارج	٠,٣	--
المجموع	١٠٠	١٠٠

المصدر: (١) نتائج الاستقصاء

(٢) وزارة الشؤون الاجتماعية: الأوضاع المعيشية للأسر ٢٠٠٤.

٦- المستوى التعليمي:

يلفت نظرنا بشكل خاص المستوى التعليمي الرفيع للمتعاملات مع المصارف. فأكثر من ثلاثة أرباع المتعاملات (٧٧,٥ في المئة) وصلن إلى المستوى الجامعي. في حين أن المتعاملات من المستوى التعليمي الابتدائي وما دون لا يشكلن سوى ٥,٢ في المئة من مجموع المتعاملات والباقي (١٧ في المئة) يتوزعن على المستويات التعليمية الوسطية. ويظهر المستوى التعليمي الرفيع للمتعاملات مع المصارف من مقارنة مستوياتهن التعليمية مع المستويات التعليمية لجميع الإناث اللواتي لا يتابعن الدراسة في لبنان. فقد بلغت نسبة الجامعيات من هؤلاء ١١,٦٪ فقط في سنة ٢٠٠٤، في حين بلغت نسبة ذوات المستوى التعليمي الابتدائي وما دون ٥٠,٢ في المئة (الجدول رقم -٥-).

جدول رقم –٥– توزع المتعاملات مع المصارف حسب المستوى التعليمي مقارنة بتوزع مجموع الإناث اللواتي لا يتابعن الدراسة (بالنسبة المئوية)

المستوى التعليمي	المتعاملات مع المصارف في لبنان(١)	مجموع الإناث اللواتي لا يتابعن الدراسة في لبنان (٢)
جامعي	٧٧,٤	١١,٦
ثانوي ومتوسط	١٦,٨	٣٨,١
إبتدائي وما دون	٥,٢	٥٠,٢
المجموع	١٠٠	١٠٠

المصدر: (١) نتائج الاستقصاء

(٢) وزارة الشؤون الاجتماعية: الأوضاع المعيشية للأسر ٢٠٠٤.

٧– الوضع المهني:

معظم النساء المتعاملات مع المصارف (٧٩ في المئة) صرحن أنهن ناشطات اقتصادياً (٧٦,٥ في المئة يمارسن أعمالاً و٢,٥ في المئة عاطلات عن العمل) مقابل ١٩,٦ في المئة ربات منزل و١,٤ في المئة متقاعدات. هذا في حين أن نسبة الناشطات اقتصادياً من مجموع النساء في لبنان اللواتي أنهين دراستهن لا تتجاوز ٢٥,٧ في المئة (٢١,٧ في المئة يعملن فعلاً و٤ في المئة عاطلات عن العمل) مقابل ٧٤ في المئة متفرغات للعمل المنزلي و٠,٣ في المئة متقاعدات (الجدول رقم –٦–).

جدول رقم -٦- الوضع المهني للمتعاملات مع المصارف مقارنةً بالوضع المهني لمجموع الإناث اللواتي أنهين دراستهن في لبنان (بالنسبة المئوية)

الوضع المهني	المتعاملات مع المصارف في لبنان (١)	مجموع الإناث اللواتي أنهين دراستهن في لبنان (٢)
تمارس عملاً	٧٦,٥	٢١,٧
عاطلة عن العمل	٢,٥	٤
متقاعدة	١,٤	٠,٣
ربة منزل	١٩,٦	٧٤
المجموع	١٠٠	١٠٠

المصدر: (١) نتائج الاستقصاء

(٢) وزارة الشؤون الاجتماعية: الأوضاع المعيشية للأسر.

هذا وتبلغ نسبة الموظفات من المتعاملات اللواتي يمارسن أعمالاً ٧٠,٥ في المئة وهي أدنى من نسبة الموظفات اللواتي يعملن بأجر من مجموع النساء العاملات في لبنان في سنة ٢٠٠٤ (٧٥,٨ في المئة) أما المتعاملات مع المصارف اللواتي يمارسن مهناً حرة فتبلغ نسبتهن ٢٢,٤ في المئة من مجموع المتعاملات وهي أعلى من مثيلتها في مجموع النساء العاملات (أقل من ١٠,٢ في المئة). وفي حين أن ٧,٦ في المئة من المتعاملات صرّحن أنهن صاحبات مشاريع، فإن ١٪ واحد في المئة فقط من مجموع العاملات في لبنان كنّ في سنة ٢٠٠٤ ربات عمل (أنظر: الأوضاع المعيشية للأسر ٢٠٠٤).

٨- الأجر الشهري وقيمة الممتلكات:

يتبين من الجدول رقم -٧- أن أعداد المتعاملات مع المصارف واللواتي يمارسن عملاً تتركز بشكل رئيسي (٧٢,٨ في المئة من المتعاملات) في فئات الأجور التي تتراوح بين ٥٠٠ ألف ومليوني ليرة شهرياً. علماً أن أكثر من نصف مجموع هؤلاء (٥٣,٤ في المئة) تتراوح أجورهن ما بين ٥٠٠ ألف ليرة ومليون ونصف مليون ليرة شهرياً. أما اللواتي يتدنى أجرهن عن ٥٠٠ ألف ليرة فتبلغ

نسبتهن ٢,٥ في المئة من المجموع، واللواتي يزيد أجرهن الشهري عن خمسة ملايين ليرة تبلغ نسبتهن ٤,٧ في المئة.

جدول رقم –٧– توزع المتعاملات مع المصارف واللواتي يمارسن عملاً حسب فئات الأجر الشهري

فئة الأجر الشهري	عدد المتعاملات اللواتي يمارسن عملاً في العينة	النسبة المئوية في مجموع المتعاملات اللواتي يمارسن عملاً ٪
دون ٥٠٠ ألف ل.ل.	٧	٢,٥
من ٥٠٠ ألف إلى مليون ل.ل.	٧٩	٢٨,٣
من مليون ليرة إلى مليون ونصف ل.ل.	٧٠	٢٥,١
من مليون ونصف إلى مليوني ل.ل.	٥٤	١٩,٤
من مليوني ليرة إلى ثلاثة ملايين ل.ل.	٣٤	١٢,٢
من ٣ ملايين ل.ل إلى خمسة ملايين ل.ل.	٢٢	٧,٩
أكثر من خمسة ملايين ليرة	١٣	٤,٧
المجموع	٢٧٩	١٠٠

وبشكل عام يمكن تقدير متوسط الأجر الشهري للمرأة العاملة والمتعاملة مع المصارف بحوالي /١,٧٥٠,٠٠٠/ل.ل. وهو يزيد عن متوسط دخل الأسرة الشهري الذي قدر بـ /١,٥٤٠,٠٠٠/ل.ل. في العام ١٩٩٧ (أنظر: أحوال المعيشة للأسر ١٩٩٧).

هذا وقد صرح ٧٨,١ في المئة من النساء في المجموعة المذكورة عن ممتلكات للواحدة منهن تزيد عن /٥٠٠٠$/ خمسة آلاف دولار أميركي. وتأتي «ملكية

سيارة» في المرتبة الأولى (بنسبة ٦٥,٣ في المئة من مجموع المتعاملات العاملات) و«ملكية منزل» في المرتبة الثانية (بنسبة ٤١ في المئة) وملكية أرض في المرتبة الثالثة (بنسبة ٢٠,٥ في المئة).

الخلاصة:

من مجمل الخصائص التي أتينا على ذكرها يمكن القول بأن المرأة المتعاملة مع المصارف في لبنان هي بشكل عام امرأة متوسطة العمر، تتقاضى أجراً يتماشى مع مردود الطبقة الوسطى، عاملة و(موظفة تحديداً) ومستواها التعليمي مرتفع.

ثانياً: السلوك المالي العام:

هنالك عوامل اقتصادية واجتماعية وثقافية عديدة تتحكم بسلوك الإنسان على الصعيد المالي. ولكن أهم هذه العوامل هو حجم (كمية) الأموال التي يمكن أن يتصرف بها الفرد المعني والتي هي على علاقة وثيقة بطبيعة المصدر الذي تأتي منه هذه الأموال. وبهذا الخصوص سبق ورأينا أن معظم المتعاملات مع المصارف في لبنان هن منخرطات في سوق العمل وتحديداً من الموظفات وصاحبات المهن الحرة. وبالفعل يبين الجدول رقم –٨– أن مصدر الأموال عند ثلاثة أرباع المتعاملات هو العمل وعند ٣٠ في المئة منهن: أموال الأزواج. ويأتي «الأهل» في المرتبة الثالثة (عند ١٣,٧ في المئة من المتعاملات) ثم «الإرث» (عند ٩,٦ في المئة). هذا في حين أن كلاً من «الاستثمارات» و«الإيجارات» لا تشكل مصدراً للأموال إلا لـ ٣,٣ في المئة من المتعاملات.

جدول رقم –٨– مصادر أموال المتعاملات

مصدر الأموال	العدد في العينة	النسبة المئوية (١)
العمل	٢٧٢	٧٤,٧
الزوج	١١١	٣٠,٥
الأهل	٥٠	١٣,٧
الإرث	٣٥	٩,٦
الاستثمارات	١٢	٣,٣
الإيجارات	١٣	٣,٣
غيره	١	٠,٠

(١) ملاحظة: مجموع النسب المئوية أكثر من مئة لأن أموال المتعاملة يمكن أن تأتي من أكثر من مصدر.

المصدر: نتائج الاستقصاء

هذا الواقع بالنسبة لمصادر الأموال عند المتعاملات مع المصارف (مداخيل محدودة بشكل عام) لا يمكن أن يتولد منه حجم كبير من الفائض (الادخار) ولأن الجزء الأكبر من الدخل سيذهب لتأمين الحاجات الاستهلاكية الأساسية. وهذا ما يظهر من حجم الحسابات الدائنة مجتمعة، للمتعاملات (الجدول رقم –٩–). فعند ٤٤,٨ في المئة من المتعاملات لا يتجاوز مجموع الحسابات الدائنة للواحدة منهن، العشرة ملايين ل.ل. (أي أقل من ستة أضعاف متوسط الأجر الشهري للمتعاملة). علماً أن أكثر من ربع المتعاملات ٢٥,٥ في المئة، يقل مجموع الحسابات الدائنة للواحدة منهن عن خمسة ملايين ل.ل. وبشكل عام يمكن أن نلاحظ أن مجموع الحسابات الدائنة عند ٧٠,٦ في المئة من المتعاملات يقل عن ٥٠ مليون ل.ل. في حين أن نسبة اللواتي يزيد حجم ودائع الواحدة منهن عن ٢٥٠ مليون ل.ل. لا تتعدى ١١,٣ في المئة من مجموع المتعاملات.

جدول رقم –٩– حجم الحسابات الدائنة للمتعاملات مع المصارف

حجم الحسابات الدائنة مجتمعة	العدد في العينة	النسبة المئوية
أقل من ٥ ملايين ل.ل.	٩٠	٢٥,٥
بين ٥ و١٠ ملايين ل.ل.	٦٨	١٩,٣
بين ١٠ و٥٠ مليون ل.ل.	٩١	٢٥,٨
بين ٥٠ و٢٥٠ مليون ل.ل.	٦٤	١٨,١
بين ٢٥٠ و٧٥٠ مليون ل.ل.	٢٣	٦,٥
أكثر من ٧٥٠ مليون ل.ل.	١٧	٤,٨
المجموع	٣٥٣	١٠٠

المصدر: نتائج الاستقصاء

إن طابع المحدودية الطاغي بشكل عام على مداخيل المتعاملات مع المصارف يجعلهن يملن إلى مراكمة الادخارات بهدف تحسين أوضاعهن وأوضاع أسرهن المعيشية بالدرجة الأولى. وذلك باستعمال هذه الادخارات للحصول على السلع الاستهلاكية المعمرة (سيارة، منزل، الخ...) أو/ و للاستثمار في تعليم الأولاد بالإضافة إلى مواجهة الأحداث الطارئة... والابتعاد قدر الإمكان عن توظيفها في مجالات ترتدي طابع المخاطرة (أسهم، أعمال تجارية الخ...). كما ليس لديهن، في جميع الأحوال، لا الوقت ولا المؤهلات النفسية والمادية للقيام بها. وهذا ما يظهر بشكل واضح من نتائج الاستقصاء. فإذا كانت هنالك نسبة كبيرة جداً من المتعاملات (٨٣,٥ في المئة) اللواتي يحبذن ادخار أموالهن فإن ٦١,٢ في المئة صرحن أنهن يقمن بذلك تحسباً للطوارئ و٥٠,٣ في المئة من أجل تأمين مستقبلهن و٤٦,٧ في المئة من أجل تأمين مستقبل أولادهن و٧,٩ في المئة من أجل شراء منزل. أما نسب اللواتي يدخرن لأغراض أخرى، فتكاد لا تذكر (الجدول رقم –١٠–).

جدول رقم –١٠– أسباب الادخار عند المتعاملات مع المصارف

سبب الادخار	العدد في العينة	النسبة المئوية (١)
تحسباً للطوارئ	١٨٦	٦١,٢
تأمين مستقبل المتعاملة	١٥٣	٥٠,٣
تأمين مستقبل الأولاد	١٤٢	٤٦,٧
شراء منزل	٢٤	٧,٩
غيره	٤	١,٣

ملاحظة: مجموع النسب المئوية أكثر من مئة لأنه يمكن أن يكون للادخار أكثر من سبب.

المصدر: نتائج الاستقصاء.

وعند السؤال عن تحبيذ الاستثمار، فإن ٦,٨ في المئة فقط من المستجوبات أجبن بأنهن يحبذن استثمار أموالهن «مهما كانت الوسيلة»، مقابل ٥٨,٢ في المئة أجبن بأنهن يحبذن ذلك مع «حد أدنى من المخاطرة». هذا في حين ١٥,٩ في المئة من المتعاملات صرحن أنهن لا يحبذن استثمار أموالهن «خشية المخاطرة» و١٩ في المئة لا يحبذنه بسبب انتفاء الحاجة إليه (الجدول رقم –١١–).

جدول رقم –١١– تحبيذ استثمار الأموال عند المتعاملات مع المصارف

الجواب معللاً	العدد في العينة	النسبة المئوية
نعم، أياً كانت الوسيلة	٢٤	٦,٨
نعم، لكن بحد أدنى من المخاطرة	٢٠٥	٥٨,٢
كلا، أخشى المخاطرة	٥٦	١٥,٩
كلا، لا أحتاج لذلك	٦٧	١٩
المجموع	٣٥٢	١٠٠

المصدر: نتائج الاستقصاء.

وفي هذا الإطار نلاحظ أيضاً أن ٥١,١ في المئة من المتعاملات مع المصارف ليس لديهن أية تجربة في مجال الاستثمار. أما اللواتي صرحن أن لديهن تجربة في

المجال المذكور، فقد اخترن مجالات يمكن القول بأنها من النوع الذي يتحمل الحد الأدنى من المخاطرة بدءاً ببوليصة التأمين وانتهاءً بشهادات الإيداع مروراً بالعقارات وسندات الخزينة.

وبشكل عام يمكن أن نلاحظ أن «الذهنية» الاقتصادية العامة للمتعاملات مع المصارف لا تخرج عن إطار «الذهنية الاقتصادية» السائدة في لبنان والتي ترى أن مجالات الاستثمار الأكثر ربحية هي العقارات والتجارة وسندات الخزينة. فعندما سئلن عن رأيهن بالوسائل غير المصرفية التي من شأنها أن تحسن مردود الأموال (السؤال يحتمل أكثر من جواب)، ذهب تفضيل المتعاملات بالدرجة الأولى إلى العقارات ثم المشاريع التجارية ثم الأسهم وبعدها سندات الخزينة.

ثالثاً: السلوك المصرفي:

ينعكس السلوك المالي (والسلوك الاقتصادي بشكل عام) للمتعاملات مع المصارف، بشكل واضح، على سلوكهن المصرفي. فتعاملهن مع المصارف، بأسبابه وأشكاله (دوافع التعامل، اختيار المصرف أو المصارف، أنواع الحسابات... الخ) يخضع بالدرجة الأولى للأولوية التي يعطينها «للحفاظ على الأموال» وتجنيبها المخاطرة، ثم للتسهيلات التي يمكن أن يحصلن عليها من هذا التعامل في مجال الاستخدام الأمثل لأموالهن لتأمين حاجاتهن الاستهلاكية وتحسين أوضاعهن وأوضاع أسرهن المعيشية، وذلك من ضمن الأنماط السلوكية الاقتصادية والاجتماعية السائدة في المجتمع اللبناني. من هنا فإن الوجه الغالب على تعامل النساء مع المصارف هو التعامل من موقع «الدائن». أي أن «زبونات» المصارف اللبنانية هن، بشكلٍ رئيسي، مودعات (صاحبات حسابات دائنة) وليست مستلفات (صاحبات حسابات مدينة). فالمصرف بالنسبة لهن هو مكان الادخار الأنسب والأكثر أماناً، قياساً بالطرق التقليدية (الجوارب، خزائن الثياب...). أما «توظيف الأموال وتثميرها» فهي ليست من دوافع التعامل مع المصارف، إلا عند قلة قليلة من المتعاملات. وعندما يلجأن إلى خدمات التسليف من المصرف يبقى حجم الاستلاف متواضعاً بشكل عام وهدفه الرئيسي تمويل حاجات استهلاكية وليس توسيع أو إقامة مشاريع إنتاجية مباشرة. وضمن هذا الإطار العام يبدو أن السلوك المصرفي العملي للنساء (لناحية اختيار المصرف أو المصارف واختبار نوع الحساب الدائن...)

لا يخضع دائماً لمعايير موضوعية. بمعنى أن يكون بشكل رئيسي، مبنياً على معطيات علمية ومعلومات موثوقة. فالعلاقات الشخصية والعوامل الخارجة عن إرادة المتعاملة بالإضافة إلى الأنماط السلوكية السائدة هي التي تحدد في أحيان كثيرة خياراتها على الصعيد المصرفي. وفيما يلي أهم نتائج الاستقصاء المتعلقة بالسلوك المصرفي للنساء في لبنان:

١- أسباب التعامل مع المصارف:

يتبين من الجدول رقم -١٢- أن «المحافظة على الأموال» تأتي في مقدمة الأسباب التي تدفع النساء إلى التعامل مع المصارف (٥٩,٣ في المئة من المستجوبات).

جدول رقم -١٢- الأسباب التي تدفع النساء إلى التعامل مع المصارف

أسباب التعامل	العدد في العينة	النسبة المئوية (١)
المحافظة على الأموال	٢١٦	٥٩,٣
الحصول على بعض الخدمات المصرفية	١٩٣	٥٣
توطين المعاش	١٠٦	٢٩
الحصول على قرض	١٠٥	٢٨,٨
توظيف الأموال وتثميرها	٦٧	١٨,٤
غيره	--	--

(١) مجموع النسب المئوية أكثر من مئة لأنه يمكن أن يكون للتعامل أكثر من سبب.

المصدر: نتائج الاستقصاء.

يليها «الحصول على بعض الخدمات المصرفية» (٥٣ في المئة) وفي المرتبة الثالثة يأتي «توطين المعاش» (٢٩ في المئة) وبنسبة مساوية تقريباً (٢٨,٨ في المئة) يأتي سبب «الحصول على قرض» وأخيراً يأتي سبب «توظيف الأموال وتثميرها» بنسبة ١٨,٤ في المئة من مجموع المتعاملات.

والأرجح أن المقصود بـ «الحصول على بعض الخدمات المصرفية» هو

الخدمات التي تسهل تسديد الفواتير المتوجبة والنفقات الجارية على المتعاملة وفي مقدمة هذه الخدمات بطاقات الائتمان. وبهذا الخصوص نلاحظ أن حوالي نصف المتعاملات مع المصارف صرحن أنهن يملكن بطاقات مباشرة Debit و٤٢ في المئة من المتعاملات صرحن أنهن يملكن بطاقات اعتماد Credit، في حين أن نسبة ٤٪ فقط صرحن أنهن يملكن بطاقات مدفوعة سلفاً Prepaid. أما استعمال البطاقة فيتوزع بين «سحب المال النقدي» و«شراء الحاجات في المتاجر» ومجالات الإنفاق بواسطتها تتوزع بين «شراء الحاجات الخاصة» و«الترفيه الشخصي» و«إعالة الأهل والأولاد».

وفيما يتعلق «بالحصول على قرض»، من الواضح أن هدفه الرئيسي ليس تمويل مشروع إنتاجي. فإذا كان هنالك عدد كبير نسبياً من المتعاملات (٤٤,٥ في المئة) اللواتي صرحن أنهن يستعنّ بخدمات التسليف المصرفي، فإن حجم الاستلاف يبقى متواضعاً نسبياً. فحجم السلفة عند ثلث المستلفات يقل عن خمسة ملايين ل.ل. ويتراوح بين ٥ ملايين و٢٥ مليون ل.ل. عند ٤٧,٥ في المئة منهن، أما اللواتي يزيد حجم السلفة عندهن عن ١٠٠ مليون ل.ل. فنسبتهن لا تتعدى ٦,٢ في المئة (الجدول رقم –١٣–). وبالربط بين فئة الدخل وحجم الاستلاف، يتبين أن النسب الأعلى من المستلفات تتركز في فئة الدخل مليون–مليوني ل.ل.

جدول رقم –١٣– حجم الاستلاف عند المتعاملات مع المصارف

حجم السلفة	العدد في العينة	النسبة المئوية
أقل من ٥ ملايين ل.ل.	٥١	٣١,٩
٥ – ٢٥ مليون ل.ل.	٧٦	٤٧,٥
٢٥ – ١٠٠ مليون ل.ل.	٢٣	١٤,٤
١٠٠ – ٣٠٠ مليون ل.ل.	٩	٥,٦
أكثر من ٣٠٠ مليون ل.ل.	١	٠,٦
المجموع	١٦٠	١٠٠

المصدر: نتائج الاستقصاء.

هذا ونلاحظ أن فقط ١٥,٤٪ في المئة من المستلفات صرّحن أنهن يستخدمن

الأموال المستلفة لإقامة «مشروع تجاري» (نسب قليلة من الموظفات وصاحبات المهن الحرة)، في حين استخدمت ٥٦,٨ في المئة من المستلفات سلفهن «لشراء سيارة» (٨٧٪ منهن يعملن، أكثريتهن العظمى من الموظفات) و١٧,٩ في المئة «لشراء عقار» (٩٣,١٪ منهن يعملن، أكثريتهن العظمى من الموظفات) و١٢,٣ في المئة «للتسوق» (السؤال المطروح كان يحتمل أكثر من إجابة). ومن ناحية ثانية نلاحظ أن المتعاملات قلما يلجأن إلى مؤسسات مصرفية للحصول على المال (فقط ١٣,٧ في المئة من مجموع المتعاملات). علماً أن النسبة الأكبر من هؤلاء يلجأن إلى قروض دون فائدة من الأقارب والأصدقاء والجيران. أما نسبة المتعاملات اللواتي يقمن بإقراض الآخرين فهي أقل من ١١,٨ في المئة من مجموع المتعاملات.

٢- أسباب اختيار المصرف/ المصارف:

تؤكد أجوبة المتعاملات على السؤال المتعلق بأسباب اختيار المصرف الذي يتعاملن معه، ما سبقت الإشارة إليه من أن هذه الأسباب لا ترتكز بشكل رئيسي إلى معايير موضوعية ترتبط بخصائص المصرف نفسه ونوعية الخدمات التي يقدمها. فنصف المتعاملات يخترن مصرفهن بسبب «معرفة أحد العاملين فيه» وتأتي «نوعية الخدمات» في المرتبة الثانية من الأسباب بنسبة ٤٨,٣ في المئة من المتعاملات. ويحتل «مكان تواجد المصرف» المرتبة الثانية بنسبة ٣٦,٥ في المئة من مجموع المتعاملات. وبعدها تأتي «الأسباب المرتبطة بالعمل» بنسبة ٢٤,٧ في المئة. وفي المراتب الأخيرة تأتي «المكانة المالية للمصرف» و«تنوع الخدمات» التي يقدمها (الجدول رقم -١٤-).

جدول رقم -١٤- أسباب اختيار المتعاملات للمصرف/ المصارف

أسباب الاختيار	العدد في العينة	النسبة المئوية (١)
معرفة أحد العاملين في المصرف	١٨٢	٥٠
نوعية الخدمات	١٧٦	٤٨,٣
مكان تواجد المصرف	١٣٣	٣٦,٥
أسباب مرتبطة بالعمل	٩٠	٢٤,٧
المكانة المالية في لبنان	٧٤	٢٠,٣
تنوع الخدمات	٧١	١٩,٥
غيره	٧	١,٩

(١) مجموع النسبة المئوية أكثر من مئة لأنه يمكن أن يكون للاختيار أكثر من سبب واحد.

المصدر: نتائج الاستقصاء.

هذا وقد صرح أكثر من نصف المتعاملات مع المصارف (حوالي ٥١ في المئة) أنهن يتعاملن مع أكثر من مصرف واحد. وأكثر من ثلث هؤلاء (حوالي ٣٤ في المئة) صرحن أن تعاملهن مع أكثر من مصرف واحد يأتي «تحسباً لأية أزمات في أحد هذه المصارف». أي أنهن يعتمدن استراتيجية توزيع المخاطر. في حين أن المصرف الإضافي «فُرض» على ٣٧,٣ في المئة منهن (توطين المعاش، رغبة الزوج، رغبة رب العمل، مكان تواجد المصرف، أسباب عائلية). أما «عدم توافر بعض الخدمات» فيأتي كسبب عند ١٢,٤ في المئة فقط من المتعاملات مع أكثر من مصرف. ومن الخدمات غير المتوافرة التي جاء ذكرها من قبل المتعاملات: السرعة في تلبية القرض، الانترنت، تحويل الأموال، البريد إلى المنزل، التأمين، البطاقات الائتمانية، نسبة الفوائد.

٣- الوعي المصرفي عند المتعاملات:

حوالي ٨٥ في المئة من المتعاملات مع المصارف صرحن أن المصارف التي تتعامل معهن تزودهن بشكلٍ كافٍ «بالإيضاحات والمعلومات حول كيفية تحسين إدارتهن لأموالهن». وعند سؤالهن عن مدى معرفتهن لأنواع الحسابات الدائنة

(الودائع) في المصارف، أجاب نحو ٨٠ في المئة منهن أنهن على معرفة «بالحساب الجاري» وحوالي ٧٠ في المئة على معرفة «بحساب التوفير المجمد» وحوالي ٥٢ في المئة على معرفة «بحساب التوفير الحر» وحوالي ٣١,٥ في المئة «بحساب الوديعة» (الجدول رقم –١٥–).

جدول رقم –١٥– معرفة المتعاملات بوجود أنواع الحسابات

المعرفة بأنواع الحسابات (١)	العدد في العينة	النسبة المئوية (٢)
الحساب الجاري	٢٩٠	٧٩,٧
حساب التوفير المجمد	٢٥٦	٧٠,٣
حساب التوفير الحر	١٩٠	٥٢,٢
حساب الوديعة	١١٥	٣١,٦
الحساب السري	٥٤	١٤,٨
غيره	٩	٢,٥

(١) حسب ما ذكرته المستجوبات

(٢) مجموع النسبة المئوية أكثر من مئة لأن المتعاملة يمكن أن تعرف أكثر من نوع واحد من الحسابات.

المصدر: نتائج الاستقصاء.

وتأتي أنواع الحسابات المعتمدة فعلاً من قبل المتعاملات متناسبة مع ما صرحن به عن معرفتهن بأنواع الحسابات فنلاحظ أن «الحساب الجاري» معتمد من قبل حوالي ٦٧ في المئة من مجموع المتعاملات و«حساب التوفير المجمد» معتمد من قبل حوالي النصف (٥٠ في المئة). في حين أن «حساب التوفير الحر» يحظى بنسبة ٢٧,٧ في المئة و«حساب الوديعة» يحظى بنسبة ٧,٣ في المئة و«الحساب المدين» يحظى بنسبة ١,٤ في المئة فقط من مجموع المتعاملات (الجدول رقم –١٦–).

جدول رقم -١٦- أنواع الحسابات المعتمدة من قبل المتعاملات

نوع الحساب	العدد في العينة	النسبة المئوية (١)
حساب جارٍ	٢٤٥	٦٧,٣
حساب توفير مجمد	١٨١	٤٩,٧
حساب توفير حر	١٠١	٢٧,٧
حساب وديعة	٣٤	٧,٣
حساب مدين	٥	١,٤
غيره	١٥	٤

(١) مجموع النسبة المئوية أكثر من مئة لأن المتعاملة يمكن أن تعتمد أكثر من نوع واحد من الحسابات.

المصدر: نتائج الاستقصاء.

وبخصوص الأسباب الدافعة إلى اختيار هذا النوع أو ذاك من الحسابات، نعود ونلاحظ أن السبب الرئيسي للاختيار عند النسبة الأكبر من المتعاملات (نحو ٦٦ في المئة) هو «المحافظة على الأموال» (نسب عالية من اللواتي يمتلكن حساباً جارياً أو حساب توفير مجمّد) يليه من بعيد «طريقة عمل المصرف» بنسبة ٢١,٧ في المئة (أكثر من ثلث اللواتي يمتلكن حساباً جارياً أو حساب توفير مجمّد)، في حين أن ١٦,٥ في المئة فقط من مجموع المتعاملات صرحن أن دوافعهن لاختيار نوع الحساب «توظيف الأموال وتثميرها». علماً أن نسبة لا بأس بها من المتعاملات (١٣,٢ في المئة) صرحن أن خيارهن جاء بناءً على «نصيحة أحدهم» (الجدول رقم ١٧).

جدول رقم –١٧– الأسباب الدافعة إلى اختيار نوع الحساب

سبب اختيار نوع الحساب	العدد في العينة	النسبة المئوية (١)
المحافظة على الأموال	٢٤٠	٦٥,٩
طريقة عمل المصرف	٧٩	٢١,٧
توظيف الأموال وتثميرها	٦٠	١٦,٥
نصيحة أحدهم	٤٨	١٣,٢
غيره	١٣	٣,٥

(١) مجموع النسبة المئوية أكثر من مئة لأن المتعاملة يمكن أن يكون هنالك أكثر من سبب للاختيار.

المصدر: نتائج الاستقصاء.

خلاصة:

تقودنا إذاً مقاربة هذه المعطيات من زوايا إجتماعية واقتصادية وتربوية إلى الخلاصات التالية:

* **اكتساب اللبنانيات بشتى فئاتهن وخصائصهن عادة التعامل مع المصارف**: بالفعل، فإن اللبنانيات من كافة الطوائف والمناطق والفئات المهنية ينزعن إلى فتح حسابات مصرفية وإلى الاستفادة من الخدمات المتاحة. ويمكن أن يعزى ذلك إلى ارتفاع المستوى التعليمي في البلاد من جهة، وإلى تمهن المصارف اللبنانية وجودة خدماتها بحيث ازداد تعامل المؤسسات الاقتصادية بشكل عام معها في السنوات العشر الأخيرة.

* **الرضا العام للعميلات إزاء الخدمات ونوعيتها:** تعتبر العميلات إجمالاً أن مصارفهن تقدم لهن خدمات جيدة ومعلومات كافية حول كيفية تحسين إدارة أموالهم الخاصة، وهن راضيات بشكل عام عن أدائها في هذا المجال.

* **الاستعانة بخدمات مصرفية معينة أكثر من سواها:** تتوق العميلات إلى استعمال خدمات الحسابات الجارية والادخار، وكلّ منهنّ تلجأ إلى الاقتراض أكثر منه إلى خدمات الاستثمار والتأمين، والتي يبدو أنهن يلجأن إلى وسائل غير مصرفية لتأمينها. يمكن الاستنتاج أن اللبنانية تنظر إلى المصرف على أنه قبل كل شيء مكان لتخزين الأموال والمحافظة عليها ولإقراضها مبالغ إضافية عند الحاجة،

أما في مجال استثمار الأموال وتوفير خدمات التأمين فإن وسائل ومؤسسات أخرى أكثر جدوى ومردوداً.

* **مبادرة عدد من العميلات إلى فتح وإدارة المؤسسات الخاصة:** تلجأ بعض النساء من عميلات المصارف إلى إنشاء وإدارة مؤسساتهنّ الخاصة بشكل فردي أو ضمن شراكة، وذلك في عدة ميادين أهمها الخدمات، إلا أن الاستعانة بخدمات المصارف تبقى ذات طابع فردي أكثر منه مؤسساتي مهني، ما يدعو المصارف إلى إعادة النظر في السياسة المالية التي تتبعها مع صاحبات المؤسسات.

* **التقارب بين خصائص العميلات والتركيبة الاجتماعية في كل منطقة:** تختلف خصائص العميلات إلى حدٍ ما وفقاً للمنطقة، بحيث تتلاقى مع التركيبة الاجتماعية العامة في المنطقة. فعلى سبيل المثال، تزيد نسبة ربات العمل في جبل لبنان دون الضواحي وفي الجنوب والشمال والبقاع بينما تزيد نسبة النساء العاملات في بيروت وضواحيها. وعليه، من المهم أن تتكيف الخدمات المصرفية في الفروع المناطقية مع حاجات وخصائص بيئتها الاجتماعية والثقافية والاقتصادية، ما يندرج ضمن آلية الإنماء المتوازن.

* **إرتباط بعض جوانب السلوك المصرفي بمهنة العميلة:** تختلف بعض مظاهر السلوك المصرفي وفقاً لمهنة الشخص، ففي حين تهتم الموظفات أكثر بالخدمات المصرفية (توطين المعاش، المحافظة على الأموال) ويتعاملن مع عدد محدود من المصارف (دون ٤)، تركز صاحبات المهن الحرة والمشاريع أكثر على النواحي الاستثمارية والتوظيفية لأموالهن وينوّعن المصارف التي يتعاملن معها (لغاية ٩ أحياناً).

تضيء هذه الدراسة على جوانب متعددة من اتجاهات وتصرفات اللبنانيات إزاء المصارف. يبقى أن يوظف المعنيون من مؤسسات حكومية ومصرفية وأهلية نتائجها في إطار تطوير الاستراتيجيات المالية والمصرفية وتمكين المرأة في المجال الاجتماعي–الاقتصادي في لبنان.

ملحق رقم ١:
خصائص الفروع المعنية بالدراسة

* **حجم الفرع:** ٤٤,٥٪ من فروع المصارف التي شاركت في الدراسة يعود لمصارف كبيرة الحجم، ٣٢,٦٪ منها لمصارف متوسطة الحجم، ١٧,٦٪ لمصارف صغيرة و٥,٣٪ لمصارف صغيرة جداً.

* **توزع الفروع على المحافظات:** يتواجد ٢٨,٣٪ من الفروع المعنية بالدراسة في منطقة بيروت، و٢١,١٪ في ضواحي بيروت دون جبل لبنان، و١٥٪ في جبل لبنان من دون الضواحي، و١٣,٧٪ في الشمال، و١٠,٩٪ في الجنوب والنبطية و١٠,٩٪ في البقاع.

* **توزع الفروع على المدن والبلدات:** يبرز الجدول التالي التوزع الجغرافي للفروع على البلدات والمدن، وهو يعكس الانتشار الواسع للمصارف في مختلف أنحاء البلاد، ما يمكن اعتباره مؤشراً تنموياً مهماً:

جدول رقم ٣ : محلة الفرع

المحلة	النسبة المئوية
أشرفية، مدور	٤,١
المرفأ، الرميلة، الصيفي	٥,٥
عين المريسة، ميناء الحصن	١,٤
المصيطبة، المزرعة	٩,٤
وسط البلد، راس بيروت	٨
البوشرية، سن الفيل، الدكوانة، الفنار، الجديدة، المكلس	٤,١
انطلياس، ضبيه، جل ديب، زلقا	٢,٧
دورة، برج حمود	٤,١
بعبدا، حازمية، الحدث	٢,٧
برج البراجنة، الغبيري، حارة حريك، المريجه، الرويس، الشياح	٥,٣
عرمون، الشويفات، الجناح، خلدة	٢,١

عاليه، بحمدون، حمانا، قبر شامون	١,٤
بيت مري، برمانا، ضهور الشوير، المنصورية، رأس المتن	١,٤
بيت شباب، غزير، غدير، قرنة شهوان، اليسار، بكفيا، الرابية، القلعة	٢,٧
حارة صخر، جونية، كسليك، كفرحباب، صربا، أدما، أدونيس	٤,١
دميت، كفرحيم، دير القمر، الدامور، بقعاتا، بعقلين، شحيم	١,٤
عمشيت، جبيل، العقيبة	١,٤
جعيتا، عجلتون، ذوق مصبح، ذوق مكايل، ريفون	٢,٧
أميون، البترون، بشمزين، كفرعقا، كفرسرون، كوسبا، شكا	٢,٧
حلبا، العبدة، القبيات	١,٤
طرابلس، القلمون، البحصاص، مرياطا	٨,٢
زغرتا، بشري	١,٤
البص، العباسية، صور، الناقورة	٢,٧
عبرا، صيدا، الغازية، الهلالية، جزين	٤,١
جويا، قانا، بنت جبيل، تبنين، ميس الجبل	١,٤
مرجعيون، حاصبيا، راشيا	١,٤
النبطية	١,٤
بعلبك، بدنايل، الهرمل، اللبوة	١,٤
شتورة، بر الياس، جديتا	٤,٣
مشغرة، جب جنين	١,٢
زحلة، رياق، الفرزل	٤,١
المجموع	**١٠٠**